

SurveyXact
By Ramboll

RAMBOLL

Bright ideas.
Sustainable change.

LAD SURVEYXACT
GØRE ARBEJDET
FOR JER

INDHOLD

INTRO	> 03
LØBENDE KUNDETILFREDSHEDSUNDERSØGELSER	> 04
AKTUELLE KURSUSEVALUERINGER	> 04
PERIODISKE TEMPERATURMÅLINGER	> 04
HVAD OMFATTER SURVEYXACT'S API?	> 06
FORDELE VED AT AUTOMATISERE UNDERSØGELSER I SURVEYXACT	> 10

SurveyXact er en del af Rambøll. Det stiller høje krav til vores integritet, sikkerhed, stabilitet, metodefaglighed og erfaring.

SurveyXact overholder fuldt ud EU's Persondataforordning (GDPR) og vi leverer al den dokumentation for sikkerhed, som du har behov for i form af en ISAE 3000-II revisionserklæring fra PwC samt den databehandleraftale, der følger med din SurveyXact-licens.

Alt dette har vi bygget ind i SurveyXact og dermed din garanti for at opnå succes med dine undersøgelser.

INTRO

Et stadigt stigende antal undersøgelser gennemføres løbende eller hændelsesbaseret.

LØBENDE UNDERSØGELSER HAR FLERE FORDELE:

- Man tager temperaturen på et tidspunkt, hvor emnet er 'Top of mind' hos respondenteren.
- Man er i stand til at reagere hurtigt og proaktivt på de aktuelle resultater.
- Man kan følge udviklingen i tilfredshed over en længere tidsperiode.

LØBENDE UNDERSØGELSER HAR IMIDLERTID EN STOR ULEMPE:

- Det kan være ressourcekrævende at håndtere løbende undersøgelser manuelt. (udtræk af respondentoplysninger fra eget it-system, løbende indlæsning af respondenter i SurveyXact, udsendelse af invitationer/reminders etc.).

Med en SurveyXact API-løsning kan dataindsamlingen automatiseres, så man bliver i stand til at opnå de mange fordele ved løbende undersøgelser på en effektiv måde uden et stort ressourceforbrug.

I denne e-bog giver vi tre konkrete eksempler på, hvordan samspillet mellem SurveyXact og virksomhedens andre it-systemer kan automatiseres.

DE TRE EKSEMPLER ER:

- 01.** Kundetilfredshedsundersøgelser
- 02.** Kursusevalueringer
- 03.** Temperaturmålinger

God læselyst!



HVAD KAN E-BOGEN BRUGES TIL?

Denne e-bog har til formål at give dig mere viden om systemintegration med SurveyXact, samt vise konkrete eksempler på hvordan SurveyXact kan bruges i samspil med andre platforme.

CASE:

01 EN RÅDGIVNINGSVIRKSOMHED ØNSKER AT FÅ LØBENDE KUNDEFEEDBACK FRA DE RÅDGIVNINGSMØDER, SOM DE AFHOLDER MED DERES KUNDER.

Via SurveyXact's API kan der automatisk overføres relevante oplysninger fra virksomhedens CRM-system til SurveyXact. Det sikrer udsendelse af invitationer til de kunder, der netop har været til rådgivningsmøde. Invitationerne kan både udsendes med e-mail og SMS.

Udsendelsesfrekvensen kan fx være dagligt, hver time eller efter jeres specifikke ønske. Det er desuden muligt at udsende en tidsstyret reminder ved manglende svar fra kunden. Reminderen kan udsendes individuelt for den enkelte kunde.

Hvis tilfredsheden hos kunden ligger under et acceptabelt niveau, kan SurveyXact straks sende en notifikationsmail til virksomhedens kundeanvarlige. Herefter kan man handle proaktivt og få foretaget en forventningsafstemning med kunden.

Relevante svar fra kunden (fx NPS-scoren) kan - via SurveyXact's API - tilbageføres til virksomhedens CRM-system og værdiforøge virksomhedens oplysninger om kunderne. Dermed kan den fremtidige kundedialog tage afsæt i opdateret viden om kunden.



CASE:

02 EN MEDLEMSORGANISATION ØNSKER AT FÅ SPONTAN FEEDBACK FRA KURSISTERNE PÅ DE KURSER, SOM ORGANISATIONEN AFHOLDER.

Via SurveyXact's API kan der automatisk overføres relevante kursistoplysninger fra medlemsorganisationens kursussystem til SurveyXact.

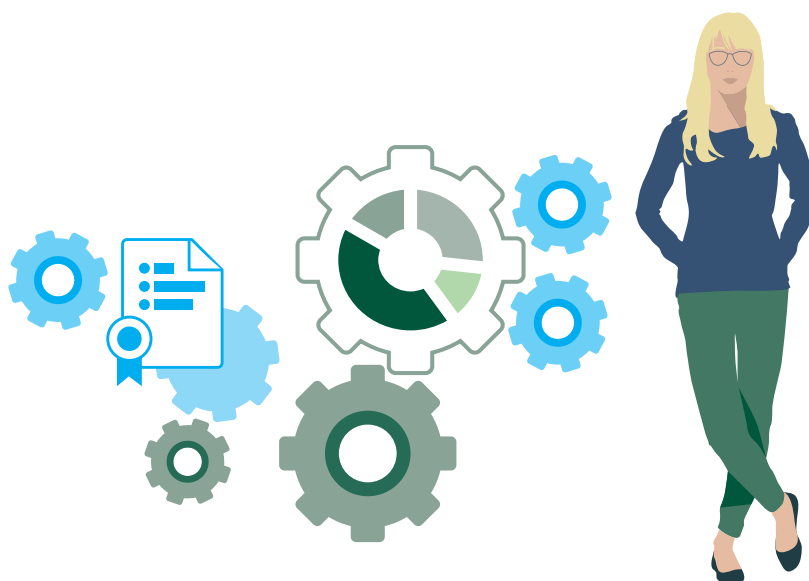
Oplysningerne kan fx være:

- kursusnavn
- dato
- afslutningstidspunkt
- kursistnavn
- kursistens mobil-nummer.

Kort tid inden kurset slutter, sender SurveyXact en SMS med et link til et kort evalueringsskema til hver enkelt kursist. På den måde opnår medlemsorganisationen både en høj svarprocent og feedback fra kursisterne på et tidspunkt, hvor de stadig har en frisk oplevelse af kurset.

Underviseren kan straks se kursisternes tilfredshed med det netop afholdte kursus via et link til et SurveyXact-Dashboard.

De undervisningsansvarlige kan - ligeledes via et Dashboard - danne evalueringsrapporter for udvalgte kurser og tidsrum. Formålet er løbende at forbedre kurserne på baggrund af kursisternes feedback.



PERIODISKE TEMPERATURMÅLINGER

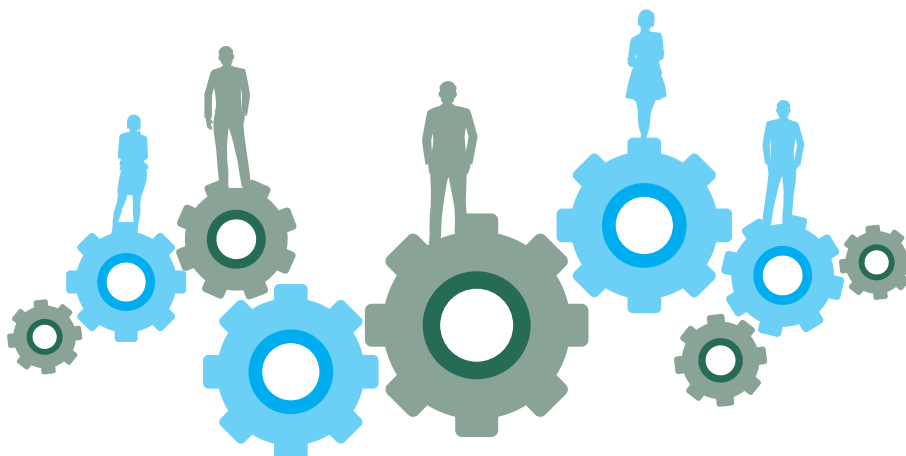
CASE:

03 EN VIRKSOMHED ØNSKER MÅNEDLIGT AT TAGE TEMPERATUREN PÅ MEDARBEJDERNES TRIVSEL OG DEN OPLEVEDE ADFÆRD I FORHOLD TIL VIRKSOMHEDENS VÆRDISÆT.

Temperatur-skemaet opfatter 10 korte spørgsmål, der skal udsendes til alle medarbejdere den første arbejdsdag i hver måned. Dataindsamlingen varer en uge, hvorefter undersøgelsen lukker.

Via SurveyXact's API overføres hver måned automatisk opdaterede medarbejder- og organisationsoplysninger fra virksomhedens HR-system til SurveyXact. Der udsendes automatisk invitations- og remindermails til alle virksomhedens medarbejdere fra SurveyXact.

Når temperaturmålingen lukker, overføres de relevante tilfredshedsdata automatisk fra SurveyXact tilbage til virksomhedens BI-system. Virksomhedens ledere har mulighed for i BI-systemet at følge udviklingen i resultaterne fra temperaturmålingen og sammenholde disse med andre data som fx sygefravær og økonomiske nøgletal.



HVAD OMFATTER SURVEYXACT'S API?

SURVEYXACT'S API-LØSNING OMFATTER:

- Dokumentation af API-funktionerne.
- Konsulentsparring til implementering i jeres organisation.

TYPISKE API FUNKTIONER:

- Automatisk oprettelse af respondenter i SurveyXact inkl. udfyldte baggrundsoplysninger.
- Udsendelse på et bestemt tidspunkt som jeres system angiver. Det betyder, at der fx kan sættes et individuelt tidspunkt på hver respondent.
- Udsendelse af rykkermail til hver respondent relativt i forhold til udsendelsestidspunktet for invitationsmailen.
- Tilbageførelse af udvalgte data fra SurveyXact til jeres ERP-system.
- Overførsel af data fra SurveyXact til præsentation af resultater i virksomhedens BI-system.

Kontakt jeres kundeansvarlige hos SurveyXact, hvis du ønsker at høre mere om mulighederne for at benytte SurveyXact's API-løsning.

FORDELE VED AT AUTOMATISERE UNDERSØGELSER I SURVEYXACT

Ved at automatisere jeres undersøgelser i SurveyXact opnår I en række fordele:

FORDELE

Effektivt

Fejlfrit

Perfekt timing

Individuel
opfølgning

Berigelse af jeres
 eget ERP-system.

Præsentation af
survey-data i andre
rapporterings-
værktøjer.

UDDYBNING

En automatiseret SurveyXact-undersøgelse kan spare jer for mange timers manuelt arbejde.

Man undgår de menneskelige fejl som en manuel håndtering af rutineopgaver kan bevirke.

Survey-invitationer kan udsendes til de relevante respondenter på det helt rigtige tidspunkt.

Det er muligt at benytte en individuel tidsplan for hver enkelt respondent. Det er fx muligt at udsende en venlig reminder til hver respondent nøjagtigt 5 dage efter at man har modtaget invitationsmailen.

Det er muligt at overføre udvalgte data fra SurveyXact til jeres ERP-system. Det kunne fx være respondentens svar på NPS-spørgsmålet som man dermed kan koble sammen med andre relevante baggrundsoplysninger. Dermed kan den efterfølgende kundediolog tage afsæt i opdateret viden om kunden.

Der kan automatisk overføres data fra SurveyXact til andre rapporteringsværktøjer (fx jeres BI-system). Dermed kan respondenternes besvarelser præsenteres sammen med relevante data fra virksomhedens andre it-systemer.